أهمية الذكاء العاطفى فى تنمية مهارات التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً

إيمان فتحى عبد الله عثمان [١] ,محمود عبد الحليم منسى [٢]، إسماعيل على إسماعيل [٣]

[١]باحث دكتوراه - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

٢ كلية العلوم البيئية –جامعة العريش

[٢] معهد الدراسات والبحوث البيئية – جامعة مدينة السادات

الملخص

هدف البحث إلى تحقيق معرفة مفهوم الذكاء العاطفي وبيان أبعاده، وإبراز آليات قياسه علمياً، للسعى إلى إنتاج معرفة تخدم الجانبين النظري والعملي في مجالات تنمية مهارات التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً، وقد تم إستخدام المنهج الوصفى التحليلى، وتم التوصل إلى أن الأفراد الصم يعانون من صعوبات في الاستعمال الإجتماعي للغة، لضعف خبراتهم ومهارات تواصلهم غير اللفظي (لغة الجسم) وقلة استعمال الإشارات والإيماءات، مما يؤثر على فهم المواقف الإجتماعية والتأثير على نموهم وتطورهم الشخصي والمعرفي بما يضعف التواصل والتفاعل مع أسرهم والآخرين في بيئاتهم، بما يؤثر على المهارات الإجتماعية، والحالة العقلية، وأسلوب الحياة، ومقدار الضغط النفسي، وبما يؤثر على سلوكهم فى البيئة المحيطة، وخلص البحث إلى أهمية الذكاء العاطفى وإستخدام تطبيقاته المختلفة لإزالة الغموض وتوطيد الثقة لتمكين المعاقين سمعياً وأسرهم من عملية الإتصال وبما يدعم التواصل الفعال مع أطراف عملية التواصل والإتصال، وبما يدعم مشاعر الحب ونبذ الكراهية بين الأطراف بما يؤيد إيجابية السلوك الداعم للإنجاز وتحقيق الأهداف فى تفاعل إجتماعى تام وناجز، والتوصية بمزيد من الأليات والبرامج المحدثة والمتجددة دائماً والتى تأخذ فى الإعتبار فسيولوجية الذكاء العاطفي بما يدعم أبعاد الذكاء العاطفى من الوعي بالذات، وحسن التعامل مع أسري الانفعالات العاصفة وتنمية قدراتهم على التحكم فى الإنفعالات بالإستعداد الرئيسي لإتقان الفنون الإجتماعيةل لتعامل مع النقص الشديد الذي يعانى منه المعاقون سمعياً وأسرهم من ناحية الرسالة والوسيلة بتنمية قدرات المرسل وحسن التعامل مع المستقبل Receiver لإكتساب المزيد من الخبرات الداعمة للتواصل الفعال مع الأسرة والأسرة والمجتمع..

كلمات داله: *الذكاء العاطفي ، تنمية ، التواصل الفعال ، المعاقين سمعياً*

Abstract:

The research aims to achieve knowledge of the concept of emotional intelligence and the dimensions of it, and highlight the mechanisms of scientific measurement, to seek to produce knowledge serve the theoretical and practical aspects in the development of effective communication skills for families of hearing impaired, has been used descriptive analytical method, and it was concluded that deaf individuals suffer from difficulties In the social use of language, the weakness of their experience and communication skills non-verbal (body language) and the lack of the use of signals and gestures, which affects the understanding of social attitudes and affect their personal and cognitive development and development, thus weakening communication and interaction with their families and others in their environments, Effect on social skills, mental status, lifestyle, and the amount of stress, and affect their behavior in the surrounding environment, the research concluded to the importance of emotional intelligence and the use of its various applications to demystify and consolidate confidence to enable the hearing impaired and their families to communicate and to support effective communication with practical parties Communication and communication, which supports the feelings of love and rejection of hatred between the parties in favor of positive behavior supportive of achievement and achievement of goals in a full social interaction and successful, and recommend more mechanisms and programs always updated and renewed that take into account the physiology of Emotional intelligence that supports the dimensions of emotional intelligence of self-awareness, and good dealing with the families of the emotions of the storm and the development of their abilities to

control emotions, the main willingness to master the social arts to deal with the severe shortage suffered by the hearing impaired and their families in terms of the message and means to develop the capabilities of the sender and good handling of the future To gain more supportive experiences for effective communication with family, family and community.

Key worde: Emotional Intelligence, Development, Effective Communication, Handicapped, Hearing impaired

مقدمه الدراسة

يعتبر الذكاء العاطفي من بين أحدث المتغيرات التي يتم التعامل في مجالي علم النفس، والإرشاد النفسي، فضلاً عن تطبيقاته في بيئات العمل المختلفة.

وحيث أنه يوجد في أي مجتمع نسبة لا يستهان بها من الأفراد ذوي الإحتياجات الخاصة وهؤلاء لهم الحق الكامل في العيش والدمج في المجتمع على قدم المساواة مع الأفراد العاديين. ومن بين أبرز الفئات ذوي الإحتياجات الخاصة المعاقين سمعياً أو الصم وهي الفئة التي لها بعض المتطلبات الخاصة سواءً من الناحية التعليمية والإجتماعية والنفسية ، وتفرض الإعاقة السمعية بعض القيود والمشكلات على الطلاب المراهقين الصم وأسرهم وتؤثر على تواصلهم مع أسرهم والمجتمع.

ومن هنا حرصت الباحثة على تسليط الضوء على أهمية الذكاء العاطفى فى تنمية مهارات التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً .

مشكلة البحث

تتحدد مشكلة البحث فى تدنى مهارات التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً بما يعوق نموهم المجتمعى وتوافقهم مع المجتمع بما يفرضه الواقع من تحديات هائلة من واقع الإعاقة السمعية لذويهم ، وتتبلور مشكلة البحث فى السؤال الاتى : " ما أهمية الذكاء العاطفى فى تنمية مهارات التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً

تساؤلات البحث

مما سبق ومن مشكلة البحث تتمثل تساؤلات البحث فى الأتى:

- ما الأطر النظرية والأبعاد المفسرة لمفهوم الذكاء العاطفي؟
- ما سبل قياس مفهوم الذكاء العاطفي؟
- ما تطبيقات الذكاء العاطفي؟
- ما النظريات الداعمة للذكاء العاطفى لتنمية التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً ؟

أهداف البحث

يهدف البحث إلى :

- شرح وتحليل مفهوم الذكاء العاطفي وبيان أبعاده المميزة التي يقوم عليها
- إبراز آليات قياس الذكاء العاطفي، وعرض أهم المقاييس التي تستخدم في البحث العلمي لقياسه في الواقع العملي.
- إنتاج معرفة تخدم الجانبين النظري والعملي في مجالات تنمية مهارات التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً.

أهمية البحث

يمكن النظر إلى أهمية البحث من زاويتين كالآتي:

- سد الفجوة المعرفية ومحاولة إثراء الجانب النظري والفكري حول الذكاء العاطفي والآثار الإيجابية التي تنتج عنه، خاصةً في ظل النقص في الأدبيات العربية حول هذا الموضوع.

- إبراز الممارسات التي يمكن تبنيها حول الذكاء العاطفي في مجالات تنمية مهارات التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً.

منهجية البحث:

يتبع البحث أسلوب البحوث الأساسية (Basic Research) من خلال مراجعة الأدبيات السابقة النظرية والتطبيقية لظاهرتى الذكاء العاطفي، التواصل الفعال حيث يتيح هذا الأسلوب عرض الأطر الفكرية لهما وتحليل أبعادهما، واستنتاج إطار فكري شامل يساعد على فهم وتفسير الظاهرة قيد البحث.

الأطر النظرية والأبعاد المفسرة للذكاء العاطفي، والإتصال الفعال

أولاً مفاهيم البحث

أ) مفهوم الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفى وفق دانيال جولمان في كتابه «الذكاء العاطفي» يعرف على أنه تدخل معطياتنا العصبية في تشكيل المهارة الأساسية لممارسة الحياة بما يجعلنا قادرين على التحكم في نزاعاتنا ونزواتنا وأن نقرأ مشاعر الآخرين الدفينة ونتعامل بمرونة في علاقاتنا مع الآخرين، وقد عبر أرسطو عن ذلك بانه تلك المهارة النادرة على أن نغضب من الشخص المناسب بالقدر المناسب في الوقت المناسب، وللهدف المناسب، ذلك بما يضع العواطف في بؤرة القدرات الشخصية في التعامل مع الحياة، وهنا تتشكل قدرات الإنسان الحكيم الذي يدير عواطفه بإيجابية بناءة في الرضا والغضب، ويتفق محمود منسي مع مفهومى جولمان وارسطو فى أن الذكاء العاطفي أن أفهم مشاعري ومشاعر الاخرين وكيفية التوجيه الصحيح والتعبير عن هذه المشاعر في كل الاحوال في الفرح والحزن والرضا والغضب بما يدعم ضبط السلوك الانفعالي . (مصطفى جاد ، ٢٠١٨)

ويعرفه Goleman أيضاً بانه القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين ، وذلك لتحفيز أنفسنا، ولإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين (H arms, P. D Credé , M. , 2010) 158–154, ، كما يرى "لين" " Lynn١٩٩٥ أن الذكاء العاطفي هو "عملية تدريب غير شاق لتدعيم الإدارة " الفردية والتحكم في الانفعالات وردود الافعال ومجابهة التحديات ويضيف كون الفرد يتمتع بذكاء عاطفي بمعنى " كونه واعيا بذاته، متعاطفا متجاوبا ملتزما ويَتَبَنَى الاتجاهات التدعيمية ويتوقع أفضل النتائج". (جاب الله، ٢٠١٢ : ٢٩)

ويمكن تعريف الذكاء العاطفي للباحثة إجرائياً على أنه "قدرة الفرد على الفهم والإدراك الجيد لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين، والقدرة على فهمها وتقيمها بدقة والتحكم فيها وتوجيهها، بحيث تساعد الفرد في توجيه سلوكه وتفكيره بما يزيد من فرص التكيف أولنجاح في مختلف ميادين الحياة".

ب- مفهوم تنمية مهارات التواصل الفعال:

لفظ التنمية مشتق من نمى بمعنى الزيادة أى زاد وكثر (ابن منظور ٧٢٤) ، وتعرفها الأمم المتحدة بأنها العمليات التي يتم بمقتضاها توجه الجهود الأهلية والحكومية إلى تحسين الأحوال الاقتصادية والإجتماعية والثقافية في المجتمعات لمساعدتها على الإندماج في حياة الدولة والإسهام في تقدمها(لجنة التنمية الثقافية.)

التواصل والتواصل الفعال

التواصل

يعنى المشاركة المتبادلة والتفاعل بين طرفين أو أكثر . ويكون ذلك من خلال عملية تبادل مشتركة فى نقل الأفكار والمشاعر والتأثير المتبادل .لذلك لابد من التمييز بين الإتصال بوصفه حالة فردية من إتجاه واحد ، غايته الإبلاغ ، وبين التواصل بكونه حالة مشاركة بين طرفين أو أكثر . وضمن هذا الإطار يمكن أن تنضوى مهارات المرسل المختلفة : التحدث والحوار والسؤال إذا إرتبطت بالإجابة والمحاضرة والمناظرة وما سوى ذلك ، **اما التواصل الفعال**

يعنى أن تكون هناك حالة إيجابية بين أطراف المشاركة ، وإلافسوف يظل اتصالا فُرغ من محتواه . وهو بهذا لايختلف عن الإتصال الذى يتم من طرف واحد ، ويكون تأثيره فى الملتقى ضعيفاً . ولابد من الإشارة فى هذا المجال إلى أن التواصل يكون أقوى حين يختار المرسل الخطاب موضوعاًيتناسب وحاجات المتلقى . وقد أثبتت

الدراسات أنه(ليست هناك علاقة مباشرة بين الإتصال والتأثير .....إلا إذا تطابق الحديث أو إتفق مع الحاجات السيكولوجية للجمهور) (عبدالله عساف ، ٢٠١٦ ، ٣٤)

ويمثل أسلوب التواصل الفعال أهمية قصودى حيث أنه يمكن ان يحقق العديد من الفوائد لاسر المعاقين سمعياً ، ويسهل التفاعل الصحى بين أفرادها لأن التواصل يرتبط بكل جوانب حياة الطفل المعاق سمعياً ، وبمفهومه عن ذاته وقدرته على ضبط سلوكه ، وتأمين حياته فإن إستمرار الطفل المعاق سمعياً مهملاً من الاخرين فإنه يصير أكثر عناداص وأقل توكيداً للذات. (شاكر قنديل ، ٢٠٠٠ ، ٤٩٨)

ويمكن تعريف الذكاء العاطفي للباحثة إجرائياً على أنه زيادة المشاركة الفعالة بين أسر المعاقين سمعياً من خلال تبادل ونقل الأفكار والمشاعر بإيجابية تؤدى لتفاعلاً صحياً يؤتى ثماره.

- **مفهوم المعاقين سمعياً:**

الإعاقة حالة تؤثر على الفرد فتحد من قدرته على القيام بمهارة أو أكثر من مهارات الحياة اليومية المتعلقة بالذات أو بالتكيف مع الأخرين، والمعاق هو ذلك الشخص الذى تتدنى أحد أو بعض قدراته عن مستوى قدرات الأفراد العاديين من ذات السن ، وقد يكون ذلك فى أحد الصفات أو قدرة معينة ظاهرة مثل الشلل، أو غير ظاهرة مثل الصمم، وهو فى حاجة لمساعدة الأخرين.(عبد الفتاح عبد المجيد، ٢٠١٢ : ٢٧٥)، ويوضح (محمد النوبي ، ٢٠٠٩: ٣٣) أن الأطفال الصم هم أولئك الذين لديهم قصوراً فى الاستجابة السمعية للمثيرات الصوتية بصورة تامة، نتيجة لخلل فى التفاعل الطبيعي مع الآخرين كمرجع للقصور الحادثة فى الجوانب التواصلية لديهم، ولِذا يشوب أنماط تفاعلاتهم مع الآخرين الضعف والفشل الإجتماعي، ومن ثُم فقد تسيطر عليهم الانعزالية والاستجابات المنخفضة فى المحيط الإجتماعي.

وتعرف الباحثة الحالية "الطفل المعاق سمعياً بالطفل غير قادر على سماع الكلام المنطوق بالطرق العادية لحُرِّمانه من حاسة السمع نتيجة لعوامل وراثية أو تكوينية أو بيئية مكتسبة ، لذا يضطر لاستخدام أساليب أخرى للتواصل الإجتماعي مع الآخرين.

ثانياً الصمم ومهارات التواصل

لقد أشار كل من "ماركو، كولي" و"بوكيارلي"-(Marco, Colle, & Bucciarelli,2007, p.134 (١٣٤156) إلى أن الأفراد الصم يعانون من صعوبات في الاستعمال الإجتماعي للغة، ناتجة عن ضعف خبراتهم وضعف مهارات تواصلهم غير اللفظي (لغة الجسم) وقلة استعمال الإشارات والإيماءات، وهذا من شأنه أن يؤثر على فهم المواقف الإجتماعية والتأثير على نموهم وتطورهم الشخصي والمعرفي.

والنمو الشخصي والنمو المعرفي للأشخاص المعاقين سمعياً يتأثر بدرجة كبيرة بقدرتهم المستمرة على التواصل والتفاعل مع أسرهم والآخرين في بيئاتهم، والتي يمكن أن تشتمل على الجماعات الإجتماعية داخل الصف أو رفقائهم خارج المدرسة، ومن هنا فإن تأخراً في التواصل ومحدودية الأعداد من الأشخاص الذين يمكن أن يتواصلوا معهم وتأقلم العائلة ومساعيها في فهم المعاق سمعياً كلها تؤثر عليه، كما أن الحرمان اللغوي يؤثر سلباً في القدرة على تنظيم الذات ويخفض القدرة في إعطاء معنى لخبرات الحياة المختلفة، والسلوكيات الإجتماعية لدى الأطفال المعاقين سمعياً تعتبر محدودة، لذلك فهم غالباً ما يعانون من تدني تقدير الذات والسلوكيات اللاتكيفية هذا بالإضافة إلى قدرة محدودة على فهم كل من الأسباب ومعنى العديد من المواقف، لذلك فإن العيوب اللغوية تؤثر على البيئة الداخلية للشخص المعاق سمعياً مثل تقدير الذات ومهارات التعامل وغيرها، كما أنها تؤثر في البيئة الخارجية للشخص المعاق سمعياً فهي تؤثر في تفاعلهم مع آبائهم ومعلميهم ورفقائهم وغير ذلك (Spencer, et al,1994,p.512).

وأشار "سكوت" وزملاؤه (Scott, et al,1994) إلى أن العوامل المؤثرة في مهارات التواصل الفعالة تشتمل على المهارات الإجتماعية، الحالة العقلية، أسلوب الحياة، مقدار الضغط النفسي.

كما إن العمر عند الإصابة بالإعاقة السمعية يؤثر في قدرة التواصل الشفوي فعلى سبيل المثال؛ الطفل المصاب بإعاقة سمعية خلقية (تكوينية) يعاني من تأخر شديد في تطور اللغة المنطوقة أكثر من الطفل الذي يكتسب الإعاقة السمعية بعد خبرات من السمع الطبيعي، ولقد أشار "كارلسون" (Carlson, ٢٠٠٧) إلى أن مهارات التواصل الأبوية تعتبر مؤشراً مهماً لتطوير لغة إيجابية وتحصيل الأكاديمي، فقد أشارت الدراسات إلى أن صعوبات التواصل تؤثر في تكيف الشخص المعاق سمعياً كما أشارت الدراسات إلى أن صعوبات التواصل تؤثر في تكيف

الشخص المعاق سمعياً كما أشارت دراسات أخرى إلى أن تزويد الأشخاص المعاقين سمعياً بتدريب على مهارات التواصل يسهل تطور اللغة لديهم، وبالتالي ينعكس على قدرتهم على التواصل مع بيئتهم المحيطة

(Long, et al,١٩٩١, p. ٤١٤- ٤٢١; Hulsing, et, al, ١٩٩٥, ٤٥- ٥٧; Manley .١٩٩٦)

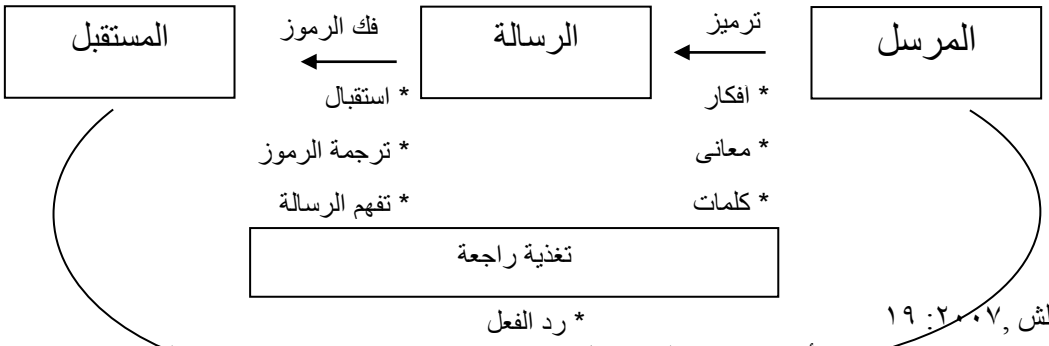
وتستخلص الباحثة الحالية؛ أن سلوك التواصل للطفل المعاق سمعياً يعتمد بدرجة كبيرة على حاجات التواصل وقدرته على التفاعل مع البيئة المحيطة.

ولهذا فإنه يستلزم التصدى لهذه المشكلة وما يواجه هذه النوعية من المجتمعات الإنسانية من تحديات ولحدوث ذلك نعرض إلى التواصل الفعال وتطبيقات الذكاءالعاطفى لدراسة اهميته فى هذا الشأن.

ثالثاً التواصل (عناصره والعوامل المؤثره)

أ) <u>عناصر عملية التواصل:</u>

تتكون عملية التواصل من عدة عناصر المرسل Sender، المستقبل Receiver، الترميز Encoding ، الرسالة Message، الوسيلة Channel، فك الرموز Decoding، التغذية المراجعة Feedback وكما يتضح من الشكل (١) عناصر عملية التواصل



المصدر : سهير شلش ,٢٠٠٧: ١٩

ومما سبق تستنتج الباحثة أن مهارات التواصل الإجتماعي دورا فعلا في تحقيق التوافق الإجتماعي والنفسي لدى الفرد وأن اكتساب الفرد لهذه المهارات يساعده على إنجاز المهام المكلف بها وتكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين, وضبط انفعالاته في المواقف الإجتماعية, ولقد بينت العديد من الدراسات أن الذكاء الانفعالي يحسن من المستوى التحصيل الأكاديمي والتواصل، كدراسة "بوني وآخرون "" 2008 Bowney et al ودراسة "بتريدس، فردركسون وفورنهام" "2004 " Petrides, Frederichson & furnham ".

ب) <u>العوامل المؤثرة في التواصل الإجتماعي:</u>

يدخل ضمن عملية التواصل عدد من العوامل الأخرى التي قد توضح الرسالة أو تجعلها غامضة, ومنها الإطار المرجعي, والسياق, والمستوى التعليمي, والنمط الثقافي الذي يكون عليه كل المرسل والمستقبل والأداة المستعملة في نقل الرسالة والدوافع مع الحوافز... (سعيد حسني العزة ,٢٠٠١ :١٦٨)

١. الإطار المرجعي ٢- الشخصية ٣- المكانة. ٤- الخبرة. ٥- الثقافة

رابعاً النظريات التى توضح أهمية الذكاء العاطفى للتواصل الإجتماعى

١- نظرية المعلومات :Information theory تعتمد هذه النظرية على أن الاتصال عملية تعمل على معالجة المعلومات التي يقوم بها الإنسان والتي تعتمد على ما يفعله من أفعال أثناء قيامه بعملية الاتصال, وفي مثل هذا الوضع فإن الاهتمام الأول الذي يبديه الإنسان يكون في تحري ومعرفة كمية المعلومات التي وردت في أية رسالة ترسل ثم القيام بقياس هذه المعلومات التي تلعب دورا هاما أو تساعد على أضعاف ما هو مجهول والتقليل من عملية التشجيع لكي نصل في نهاية الأمر إلى خفض درجة الغموض أو عدم الثقة التي تكون لدى أطراف عملية الاتصال. (عمر عبد الرحيم ، ٢٠١٠: ١١٤)

٣ – النظرية التوافقية:Congruence theory إن مقومات نظرية التوازن والتوافق الأساسية تعتبر بسيطة للغاية وتأتي متغيراتها في الأصل من نظرية الجشتالت وتعد أقدم شكل من أشكال النظريات التي تتصل أو ترتبط بالاتصال, هو الشكل الذي جاء به هيدر والذي يظهر وكأن اثنين من الأشخاص في وضع الذي يحمل كل واحد فيها للآخر اتجاهات متناقضة مثل الحب والكراهية في نفس الوقت, أو أنهما يحملان هذه الاتجاهات نحو موضوع أو

موضوعات أو أشياء أخرى خارجية في مثل هذا الموضوع تكون بعض أشكال العلاقة متوازنة عندما يحب كل منهم الآخر أو يحب الموضوع الخارجي, ومن ناحية أخرى فإن أنماط العلاقة هذه لا تكون متوازنة (خصوصا عندما يكره واحد منهم الأشياء التي يحبها الآخر) . (المرجع السابق نفسه)

٤ ـ نظرية النسق الإجتماعي: Social system theory تقدم هذه النظرية منظوراً اجتماعياً للأفعال الاتصالية التي تكون أكثر قرباً للتفسيرات السيكولوجية منها إلى الآلية التي قدمت من قبل، وينظر تالكوت بارسونز Talcott parsons - وهو من أنصار نظرية النسق الإجتماعي الأساسية -إلى الفعل الإجتماعي عموما على أنه يتميز بوجود دافع له لانجاز بعض الأهداف وقد يتمثل هذا الهدف في الوصول إلى حالة من الرضا أو تجنب الحرمان وهذه النظرية تنظر إلى الفرد على أنه موجها نحو هدف معين في أي عمل يؤديه أو في أي سلوك يصدر عنه. (المرجع السابق نفسه)

٥-**النظريه التفاعلية الرمزية Symbolic Interactionism** ظهرت هذه النظرية في اعمال جورج هيربرت ميد Mead ، وهى مقربة من منظور النسق وكما هو واضح من الاسم فان هذه النظرية تهتم أساساً وفى المقام الاول بعملية التفاعل الإجتماعي القائم على الرموز وتركز بشكل مباشر على الاتصال, وعلى الرغم من أن أعمال ميد قد سبقت أعمال بارسونز من الناحية التاريخية, وعلى الرغم من أنه يعتبر أحد علماء النفس الإجتماعين, أكثر منه عالم اجتماع أو عالم نفس أيضا فإن نظريته أصبح لها تأثيراً كبيراً باعتباره خليفه أو بديل لكل من النباتية الوظيفية لمدخل النسق الإجتماعي وللبدايات لمنهج علم الإجتماع التجريبي. (محمد النمر ، ١٩٩٩ : ٦٢-٧٢)

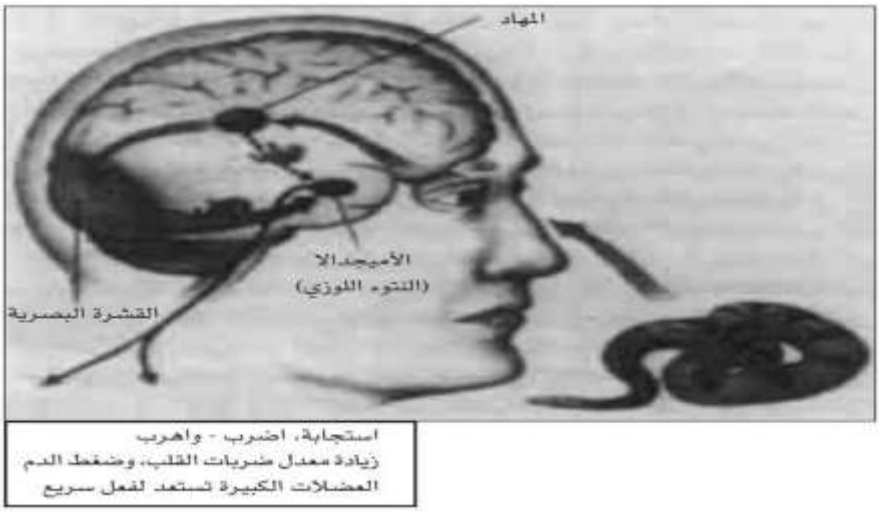
خامساً فسيولوجية وأبعاد الذكاء العاطفي

أ) **فسيولوجية الذكاء العاطفي**

ينظر إلى الجهاز العصبي الطرفي على أنه المسؤول عن الذكاء العاطفي وجميع حالات ، الإنسان الوجدانية، فهو يؤدي دورا رئيسيا في التعرف على انفعالات الآخرين وتقييمها. (معمرية، ٢٠٠٩) لهذا السبب سوف يتم التطرق له والعناصر المشكلة له.

الجهاز العصبي الطرفي Limbic System : يتكون من وحدات متعددة ومتصلة ببعضها البعض فهو منظم المخ الأساسي للمشاعر والعواطف، كما أنه يؤدي دورا مهما في عملية التذكر، وهذا يفسر أهمية المشاعر والعوامل الوجدانية في التذكر، ويتميز الجهاز العصبي الطرفي بقوة كافية تجعله يفوق كلا من التفكير المنطقي ونماذج الاستجابة الطبيعية لجذع الدماغ "المخ". ويقع وسط الطبقات الثلاثة الأساسية للمخ بالترتيب القشرة المخية (Cortex)- والجهاز الطرفي – (Linbic Brain)–وجذع الدماغ (Brainsten) ويتكون الجهاز العصبي الطرفي الذي يعالج وينظم المشاعر من اللوزة Amygdale ، قرن آمون Hippocampus ، المهاد Thalamus ، ما تحت المهاد Hypothalamus .(عثمان، ٢٠٠٩ ، ص ٤٥)

شكل رقم (2) يوضح مسار الاستجابة الانفعالية داخل المخ



*المصدر: (جولمان، ٢٠٠٠ ، ص ٣٩)

ب) أبعاد الذكاء العاطفي:

حدد سالوفي وماير أبعاد الذكاء العاطفي في خمسة أبعاد كما هي موضحة فيما يلي:

- **الـوعي بالـذات Self Awarenss :** وتعنـي وعـي الفـرد بمشـاعره وانفعالاتـه وعواطفـه، وكـذلك الـوعي بأفكاره المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات .
- **أسـري الانفعـالات العاصـفة Passion Slaves :** وتعنـي قـدرة الفـرد علـى الـتحكم فـي مشـاعره بظبطهـا، ولـيس منعهـا أي تهدئـة الـنفس وذلـك لأن كـل شـعور لـه قيمتـه ومعناهـا. فالحيـاة بـدون مشـاعر تصـبح بـلا روح أو معنى، وتفتقر لمغزى الحياة الحقيقي.
- **الإسـتعداد الرئيسـي The Master Aptitude :** وتعنـي الطاقـة التـي تـأثر بشـدة وعمـق فـي القـدرات الأخـرى إيجابيـا وسـلبيا ، وهـذا ينطـوي علـى مهـارة الـتحكم فـي الانـدفاع والتـي تعـد مـن أكثـر المهـارات النفسـية أهمية حيث أنها الأصل في كل أنواع التحكم في الذات الانفعالية.
- **الفنـون الإجتماعيـة The Social Arts :** أن أسـاس العلاقـات الجوهريـة السـليمة مـع الآخـرين تقـوم علـى إدارة الانفعـالات، باعتبـار أن التعامـل مـع مشـاعر الآخـرين يعـد مـن المهـارات المهمـة فـي إقامـة علاقـة إيجابيـة مثمـرة مـع الآخـرين، ويتطلـب التعامـل مـع الآخـرين نضـج مهـارتين وجـدانيتين،هما إدارة الـذات والتعـاطف مـع الآخـرين أو الـتفهم، ويـؤدي القصـور فـي هـذه المهـارات إلـى تعـرض الفـرد إلـى مشـكلات حتـى ولـو كـان علـى درجـة عالية من الذكاء.
- **التعـاطف Sympathy :** وهـو يعنـي قـراءة مشـاعر الآخـرين (الغيـر) مـن صـوتهم أوتعبيـرات وجـوههم ولـيس بالضـرورة ممـا يقولونـه حيـث أن معرفـة مشـاعر الآخـرين قـدرة إنسـانية أساسـية، ويبنـى التعـاطف علـى الـوعي بالـذات، فكلمـا كـان الفـرد علـى وعـي بعواطفـه وانفعالاتـه كـان أكثـر مهـارة علـى قـراءة المشـاعر، فالفشـل فـي إدراك مشاعر الآخرين، هو نقطة عجز أساسية في الذكاء العاطفي. (علا محمد، ٢٠٠٩ ، ص ص٢٣-٢٤).

سادساً تطبيقات الذكاء العاطفي

فـي المجـال الأسـري : تعتبـر الأسـرة الحضـن الأول للطفولـة، والمدرسـة الأولـى للـتعلم، وقـد أشـارت كثيـر مـن الدراسـات أن نمـو العـاطفي والإجتمـاعي خـلال السـنوات الأولـى يتـأثر إلـى حـد كبيـر بـالجو الأسـري العـام، وكـذلك بالعلاقـات الإجتماعيـة داخـل الأسـرة وخارجهـا، كمـا يتـأثر أيضـا باتجاهـات الوالـدين نحـو الطفـل، وشخصـية الأم وعمرهـا ومسـتوى تعليمهـا وخلفيتهـا الإجتماعيـة، كـل ذلـك يـؤثر علـى جانـب وشخصـية الطفـل العقليـة والإجتماعيـة والعاطفيـة والتواصـل مـع الأخـر، كمـا يـؤثر طبيعـة العلاقـة بـين الطفـل والوالـدين وخصوصـا الأم وعلـى المعـايير والمعتقـدات التـي تقـدمها الأم لطفلهـا (السـمادوني، ٢٠٠٧ ، ص ١٦٦) فالوضـع الإجتمـاعي للأسـرة الملائـم يـؤدي إلـى إمكانيـة تكـوين عواطـف اعتبـار الـذات والاعتـزاز بهـا، أمـا تعصـب الأهـل وحـب الرئاسـة يقـدم الوضـع المعـاكس إمكانيـة نمـو عواطـف احتقار الذات وكراهية الأهل وضحالة التعاطف. (محمود خوالدة، ٢٠٠٤ ، ص ٧٧)

فـي المجـال التربـوي : يشـمل الـذكاء العـاطفي علـى مجموعـة مـن المهـارات وان معظـم هـذه المهـارات تحسـينها مـن خـلال الـتعلم، ولـذلك فليسـت مفاجـأة أن تنظـر إلـى المـدارس علـى أنهـا أمـاكن أولـى لتحسـين الـذكاء العـاطفي وقـداعتبر "جولمـان" المـدارس بأنهـا الأولـى التـي يمكـن أن تُـد يرهـا المجتمعـات لتصـحيح القصـور فـي الكفـاءة الإجتماعيـة اولانفعاليـة لـدى الطـلاب. إذا فـتعلم المهـارات الانفعاليـة يبـدأ مـن المدرسـة، حيـث نجـد أن الأطفـال يـدخلون المـدارس وهـم مختلفين مـن الناحيـة الانفعاليـة. وعلـى ذلـك فالمـدارس توجـه تحـدي عمليـة التغيير ومعالجـة المهـارات الانفعاليـة للأطفـال، وهـذا التحـدي يمكـن أن يوجـه مـن خـلال تثقيـف انفعـالي للـتمكن مـن الأميـة العاطفيـة مـن خـلال منـاهج معـدة لهـذا الغـرض وكـذلك خلـق منـاخ مدرسـي يعمـل علـى تنميـة المهـارات الانفعاليـة واسـتخدامها فـي مجـالات عديـدة. (السـمادوني، ٢٠٠٧ ، ص ١٨٩)

فـي مجـال الصـحة النفسـية: إن الخبـرة التـي تسـود فـي مجتمعاتنـا المسـلمة المرتبطـة بالـذكريات تتـأثر بمهـارات الـذكاء الروحـي، الـذي يقلـل مـن كارثيـة الصـدمات التـي تعترضـنا فـي حياتنـا الدنيويـة، وعلـى سـبيل المثـال المـوت وتجـاوز الصـدمات بالتـذكر الإيمـاني والصـبر واليقـين، والصـلة الروحيـة بالسـنة النبويـة، وبالتـالي قـد يكـون هـذا هـو المـؤثر الـذي يجعلنـا لا نصـل بصـدماتنا إلـى الحـدة التـي تتـرك انطباعـا فـي المـخ الانفعـالي، واذا كـان هـذا مـؤثر الصـدمات الحـادة فهـذا لا ينفـي وجـود كثيـر مـن الآلام والأزمـات الانفعاليـة التـي تحتـاج إلـى طـرق مـن العـلاج النفسـي، وهنـا يظهـر أهميـة الـذكاء العـاطفي عنـد تعامـل بمهـارات مـع هـذه الاسـتجابات العاطفيـة المُشـعر بهـا والتأكيـد علـى الإهتمـام بالجوانـب العقليـة العاطفيـة بجانـب القـدرات العقليـة المعرفيـة فـي الصـحة النفسـية يقـول "ألبـرت أليكس" أنـه منـذ ابتكـاره العـلاج العقلانـي العـاطفي فـي عـام ١٩٥٥ وهـو يتعامـل مـع مشـاكل الأفـراد الإدراكيـة الوجدانيـة الرئيسـية، خصوصـا مسـألة قيمـتهم بالنسـبة لأنفسهم وللآخرين، وقد وجدوا حلولا للعلاج أكثر وأسرع من السابق. (عثمان، ٢٠٠٩ ، ص ص ١٥٩- ١٦٠).

كـذلك توصـل "جـاك بلـوك" " Jack Blok " فـي دراسـته إلـى أن الأشـخاص ذوي الـذكاء العـاطفي المرتفـع كـانو أكثـر تميـزا فـي جوانـب الإجتماعيـة ولـديهم اتجاهـات إيجابيـة نحـو أنفسـهم ونحـو الآخـرين. (الأعسـر، الكفـافي، ١٩٩٨ ، ص ٧٠).

سابعاً قياس الذكاء العاطفي :

أدى تنـوع النمـاذج النظريـة للـذكاء العـاطفي إلـى ظهـور العديـد مـن المقـاييس التـي تهـدف إلـى قيـاس الـذكاء العـاطفي، ويـذكر كـل مـن "إمرلينـغ وجولمـان" " 2003 " Emmerling & Goleman أن هنـاك علـى الأقـل ثلاثـة مـداخل متباينـة للـذكاء الوجـداني وهـي: مـدخل السـيمات (ويقـاس بأسـلوب التقـدير الـذاتي), مـدخل الكفـاءة ويقـاس بأسـلوب تقـدير الآخـرين(، ومـدخل القـدرة) ويقـاس كقـدرة عقليـة(. وهـذا مـا يتفـق مـع تصـنيف "مـاير وسـالوفي" ٢٠٠٠ لمقـاييس الذكاء العاطفي حيث صنفت إلى ثلاث أنواع هي:

- مقاييس القدرة Mental Measures
- مقاييس التقدير الذاتي Self-report Measures
- مقاييس تقدير الملاحظ Observer-rating Measures
- مقاييس القدرة للذكاء العاطفي Mental Measures :

أوضـح "بتريـدس وفورنهـام" " 2000 Petrides &Furnham أن مقـاييس القـدرة تنظـر إلـى الـذكاء العـاطفي مـن مـدخل معالجـة المعلومـات التـي تهـتم بالقـدرات)مثـل القـدرة علـى التعـرف والتعبيـر عـن وتسـمية الانفعـالات .(يتضـمن الـذكاء العـاطفي بوصـفه معالجـة للمعلومـات وتفسـير ووَ قعَنَـة المعلومـات المحملـة بالوجـدان، ويتطلـب لقياسـه أدوات تقـيس الأداء الأقصـى، وينبغـي أن تتضـمن فقـرات تتطلـب إجابـة مـن قبيـل صـواب/ خطـأ ومـن أهـم مقـاييس الـذكاء العـاطفي كقـدرة مقيـاس الـذكاء العـاطفي متعـدد العوامـل(MEIS ،) واختبـار "مـاير وسـالوفي" للـذكاء العـاطفي MCSEIT- (على حسن، ٢٠٠٧ ، ص ٥٣-٥٥)

مقياس الذكاء العاطفيُ متَعَددْ (MEIS):

يعـد مقيـاس الـذكاء العـاطفي متعـدد العوامـل Multifactor Emotional Intelligence Scale أول مقيـاس للـذكاء العـاطفي كقـدرة عقليـة، وأعـده "مـاير وسـالوفي" ١٩٩٨ حيـث أوضـحا أن هنـاك علاقـة وثيقـة بـين الـذكاء العـاطفي و قـدرة الفـرد علـى تجهيـز المعلومـات الوجدانيـة المرتبطـة بـه. ويتكـون مقيـاس الـذكاء الوجـداني MEIS مـن (١٢) مهمـة تتضمن (١٤١) مفردة تندرج تحت أربعة فروع للقدرات هي:

١- الإدراك الإنفعالي ٢- التسيير الانفعالي للتفكير ٣-الفهم الانفعالي ٤- إدراك الانفعالات

اختبار الذكاء العاطفي (MCSEIT :)

قـام كـل مـن "مـاير وسـالوفي" ٢٠٠١ بتحـديث مقيـاس الـذكاء العـاطفي متعـدد العوامـل (MEIS) حيـث أجـرو تحسـينات فـي خصـائص المقيـاس السـيكومترية فسـمي الاختبـار المعـدل (MCSEIT) ويقـيس هـذا الاختبـار قـدرة الأفـراد علـى إنجـاز المهـام وحـل المشـكلات الانفعاليـة كـاعتراض علـى المقيـاس الـذي يعتمـد علـى تقيـيم الفـرد الـذاتي لمهاراتـه الانفعاليـة المدركة.

ويتضـمن هـذا الاختبـار ثمـاني مهـارات مهمـات بـدلاً مـن اثنـي عشـرة مهمـة تنـدرج تحـت أربـع فـروع يقـاس كـل فـرع بواسـطة اختبـارين. ويتكـون اختبـار(MCSEIT) مـن (١٤١) مفـردة علـى أن يجـاب عليهـا فـي فتـرة زمنيـة تتـراوح بـين(٣٠)(٤٥) دقيقـة وهـذا الاختبـار يصـلح للأفـراد مـن عمـر زمنـي (١٨) عامـاً فـاكثر بـنفس فـروع اختبـار الـذكاء العاطفي المتعدد (MCSEIT) والموضحة اعلاه. (على حسن، ٢٠٠٧ ، ص ص٥٦-٥٧).

الخلاصة

تنـاول هـذا البحـث التركيـز علـى عـرض الأطـر النظريـة لمفهـوم التواصـل الفعـال والـذكاء العـاطفي وآليـات قياسـه وتطبيقاتـه والنظريـات التـى توضـح علاقـة وأهميـة الـذكاء العـاطفى والتواصـل الفعـال لأسـر المعـاقين سـمعياً، ولمناقشـة أهم الأفكار التي وردت في البحث، فإنه سيتم إيجاز النقاط التالية لتأكيد الإجابة على تساؤلات البحث:

١- الأفـراد الصـم يعـانون مـن صـعوبات فـي الاسـتعمال الإجتمـاعي للغـة، ناتجـة عـن ضـعف خبـراتهم وضـعف مهـارات تواصـلهم غيـر اللفظـي (لغـة الجسـم) وقلـة اسـتعمال الإشـارات والإيمـاءات، وهـذا مـن شـأنه أن يـؤثر علـى فهـم المواقف الإجتماعية والتأثير على نموهم وتطورهم الشخصي والمعرفي.

٢- النمو الشخصي والنمو المعرفي للأشخاص المعاقين سمعياً يتأثر بدرجة كبيرة بقدرتهم المستمرة على التواصل والتفاعل مع أسرهم والآخرين في بيئاتهم، بما يؤثر على المهارات الإجتماعية، والحالة العقلية، وأسلوب الحياة، ومقدار الضغط النفسي.
٣- سلوك التواصل للطفل المعاق سمعياً يعتمد بدرجة كبيرة على حاجات التواصل وقدرته على التفاعل مع البيئة المحيطة.
٤- وجود أطر نظرية تفسيرية لمفهوم الذكاء العاطفي وتطبيقاته والتواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً؛ وتختلف هذه الأطر والتفسيرات ، فقد فُسرت أهمية الذكاء العاطفي فى التواصل الفعال لأسر المعاقين سمعياً بعدد من الأفكار كان أهمها:
(أ) أنه قدرة عقلية أو قابلية إدراكية قابلة للتطوير والتحسين.
(ب) أن الذكاء العاطفي يمثل صفة من الصفات الشخصية ومشاعر وجدانية تميز أفراد عن غيرهم.
٥- أوضحت النظريات المختلفة نظرية المعلومات، والتوافقية، والنسق الإجتماعى، والتفاعلية الرمزية، على أهمية الذكاء العاطفى وإستخدام تطبيقاته المختلفة لإزالة الغموض وتوطيد الثقة لتمكين المعاقين سمعياً وأسرهم من عملية الإتصال وبما يدعم التواصل الفعال مع أطراف عملية التواصل والإتصال، وبما يدعم مشاعر الحب ونبذ الكراهية بين الأطراف بما يؤيد إيجابية السلوك الداعم للإنجاز وتحقيق الأهداف فى تفاعل إجتماعى تام وناجز ... وفي خلاصة هذا البحث فإنه يمكننا الانتهاء بالتوصيات الأتية:

- الحاجة لأليات محدثة ومتجددة دائماً للتعامل مع النقص الشديد الذي يعانى منه المعاقون سمعياً وأسرهم من ناحية الرسالة والوسيلة بتنمية قدرات المرسل وحسن التعامل مع المستقبل Receiver لإكتساب المزيد من الخبرات الداعمة للتواصل الفعال مع الأسرة والأسرة والمجتمع
- الحاجة لبرامج وأليات حديثة تأخذ فى الإعتبار فسيولوجية الذكاء العاطفي وبما يدعم أبعاد الذكاء العاطفى من الوعي بالذات، وحسن التعامل مع أسري الانفعالات العاصفة وتنمية قدراتهم على التحكم فى الإنفعالات بالإستعداد الرئيسي لإتقان الفنون الإجتماعية.
- إجراء المزيد من البحوث حول تفسير علماء النفس وعلماء الإجتماع لمفهوم الذكاء العاطفي.

المصادر والمراجع

١. ابن منظور، لسان العرب، ج: ٦
٢. بشير معمرية ، (٢٠٠٩)، بحوث ودراسات نفسية في الذكاء الوجداني- الإكتئاب- اليأس- قلق الموت- السلوك العدواني- الإنتحار، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر.
٣. جولمان، (٢٠٠٠) الذكاء العاطفي، سلسلة عالم المعرفة(٢٦٢) ترجمة ليلى الجبالي، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآدب ،الكويت.
٤. سعيد العزة (٢٠٠١)، الإعاقة السمعية واضطرابات الكلام والنطق واللغة، الدار العلمية للنشر والتوزيع، عمان،الاردن.
٥. سعيد العزة، جودت عبد الهادي(١٩٩٩)، نظريات الإرشاد والعلاج، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن.
٦. سهير شلش (٢٠٠١)، فعالية برنامج التنمية المختارة الإجتماعية بنظام الدمج والعزل وأثره فى خفض الاضطرابات السلوكية لدى الأطفال المتخلفين عقلياً، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية،جامعة الزقازيق، مصر.
٧. السيد إبراهيم السمادوني (٢٠٠٧)، الذكاء الوجداني، دار الفكرناشرون و موزعون، عمان، الاردن.
٨. شاكر قنديل ، سيكولوجية الطفل الأصم ومتطلبات إرشاده ، المؤتمر الدولى الثانى لمركز الإرشاد النفسى للأطفال ذوى الإحتياجات الخاصة ، جامعة عين شمس ، ٢٥-٢٧ ديسمبر ، المجلد الأول ، ص ١-١٢
٩. صفاء الأعسر و علاء الدين الكفافي (٢٠٠٠). الذكاء وجداني، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
١٠. عبد الفتاح عبد المجيد، (٢٠١٢)، التربية الخاصة وبرامجها العلاجية، ط١، مكتبة الأنجلو المصرية،القاهرة ، مصر
١١. عبدالله عساف (٢٠١٦) ، ثقافة التواصل الفعال ، ط ١ ، العبيكان للنشر ، الرياض ، السعودية.
١٢. علا عبد الرحمان محمد (٢٠٠٩)، الذكاء الوجداني والتفكير الإبتكاري عند الأطفال، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان ، الاردن.

١٣. علي حسن (٢٠٠٧)، الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال، دار المعرفية الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية ، مصر.
١٤. عمر نصر الله عبد الرحيم (٢٠١٠)، مبادئ الاتصال التربوي الإنساني فى التربية الخاصة، دار وائل للنشر ، الطبعة الثانية،عمان ، الاردن.
١٥. لجنة التنمية الثقافية ، مفهوم التنمية الثقافية والإجتماعية ، مجلس منطقة مكة ، السعودية الموقع الإلكترونى : http://prod.kau.edu.sa/waqf/awqafevent/Development.htm
١٦. محمد النمر (١٩٩٩)، أساليب الاتصال الإجتماعي، المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.
١٧. محمد النوبي محمد على (٢٠٠٩)، الإعاقة السمعية دليل الآباء والأمهات والمعلمين وطلاب التربية الخاصة، (ط١)، دار وائل، عمان، الأردن.
١٨. محمد عثمان نجاتي (١٩٩٣) ، علم النفس والحياة ، ط٣، دار القلم، الكويت .
١٩. محمود خوالدة (٢٠٠٤)، الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي، دار الشروق للنشر والتوزيع،عمان ، الأردن.
٢٠. مصطفى جاد ، نجاحك في ذكائك العاطفي ، جريدة الكويتية ، عدد ١٩٩٥ ، ٢ سبتمبر ٢٠١٨ ، الكويت .. ومتاح على اللينكات الاتية:
www.alkuwaityah.com/Article.aspx?id=٤٧٢٢٤٢ ,
www.alkuwaityah.com/products/1337/16.pdf
٢١. منال عبد الخالق جاب الله (٢٠١٢)، سيكولوجية الذكاء الإنفعالي أسس وتطبيقات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، دسوق، مصر .
22. Carlson, N. (2007): Physiology of Behavior. Boston: Allyn and Bacon.
23. Harms ،P. D.؛ Credé ،M. (2010). "Remaining Issues in Emotional Intelligence Research: Construct Overlap, Method Artifacts, and Lack of Incremental Validity". Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice. doi:10.1111/j.1754-9434.2010.01217.x.
24. Hulsing, M., et al. (1995): Analysis of Successful Initiation of Three Children with Hearing Loss Integrated in Kindergarten Classrooms. Journal of Language, Speech, and Hearing Services in School, 26 (1), (p. 45 - 57).
25. Marco, I., Colle, L. & Bucciarelli, M. (2007): Linguistics and Extra Linguistics Communication in Deaf Children. Journal of Pragmatics, (39), (134 - 156).
26. Scott, B., et al (1994): A Deaf Child Born to Hearing Parents: Communicative Disruptions, Implication and Adjustments. Annual Meeting of the Speech Communication Association. Ohio: U.S.A.
27. Spencer, p. et al. (1994): Communicative Interactions of Deaf and Hearing Children in a Day Care Centre. American Annals of Deaf, 139 (5)